

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Dasar Teori	12
1. Loyalitas Pelanggan	12
2. Kepuasan Pelanggan	19
3. Kualitas Produk.....	27
4. Kualitas Pelayanan	30
5. Harga.....	31
B. Penelitian Terdahulu	34
C. Kerangka Pemikiran	42
D. Hipotesis	44
E. Batasan penelitian	44
F. Definisi Operasional	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	55
A. Metode Penelitian	55
B. Metode Pelaksanaan Penelitian	55

C. Metode Pengambilan Responden.....	57
D. Metode Pengumpulan Data.....	58
1. Kuesioner	58
2. Wawancara.....	59
3. Observasi.....	59
4. Dokumentasi	60
E. Macam dan Sumber Data.....	60
1. Macam Data	60
2. Sumber Data.....	61
F. Instrumen Penelitian	61
1. Uji Validitas	62
2. Uji Reliabilitas	64
G. Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	66
1. Analisis Deskriptif Variabel.....	66
2. Analisis Kuantitatif	67
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN IDENTITAS	
PELANGGAN TITI ORCHIDS.....	71
A. Sejarah Titi Orchids	71
B. Visi Misi Titi Orchids	72
1. Visi	72
2. Misi	73
C. Struktur Organisasi Titi Orchids.....	73
D. Identitas Pelanggan Titi Orchids.....	76
1. Identitas Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
2. Identitas Pelanggan Berdasarkan Usia	77
3. Identitas Pelanggan Berdasarkan Pekerjaan.....	79
4. Identitas Pelanggan Berdasarkan Frekuensi Transaksi Pembelian	
80	
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	81
A. Analisis Deskriptif	81
1. Kualitas Produk (X ₁).....	81
2. Kualitas Pelayanan (X ₂).....	84
3. Harga (X ₃).....	86

4. Kepuasan Pelanggan (Z)	87
5. Loyalitas Pelanggan (Y).....	89
B. Analisis Kuantitatif	91
1. Model I.....	91
2. Model II.....	96
3. Analisis Jalur (<i>Path</i>).....	100
C. Pembahasan Penelitian	104
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	119
A. Kesimpulan	119
B. Saran	120
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Produksi Tanaman Hias DIY Tahun 2018-2019	2
Tabel 1. 2 Data Penjualan Anggrek Titi Orchids Tahun 2020.....	8
Tabel 2. 1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Saat ini.....	35
Tabel 2. 2 Variabel, Dimensi, Indikator dan Skala Pengukuran	50
Tabel 3. 1 Skala Likert	62
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas.....	63
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 3. 4 Nilai (Skor) Interval Variabel	66
Tabel 4. 1 Identitas Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin di Titi Orchids	77
Tabel 4. 2 Identitas Pelanggan Berdasarkan Usia di Titi Orchids	78
Tabel 4. 3 Identitas Pelanggan Berdasarkan Pekerjaan di Titi Orchids	79
Tabel 4. 4 Identitas Pelanggan Berdasarkan Frekuensi pembelian di Titi Orchids	80
Tabel 5. 1 Persentase skor rata-rata variabel kualitas produk di Titi Orchids	82
Tabel 5. 2 Persentase skor rata-rata variabel kualitas pelayanan di Titi Orchids .	84
Tabel 5. 3 Persentase skor rata-rata variabel harga di Titi Orchids	86
Tabel 5. 4 Persentase skor rata-rata variabel kepuasan pelanggan di Titi Orchids	87
Tabel 5. 5 Persentase skor rata-rata variabel loyalitas pelanggan di Titi Orchids	89
Tabel 5. 6 Hasil analisis pengaruh variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan	91
Tabel 5. 7 Hasil analisis pengaruh variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan kepuasan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan	96
Tabel 5. 8 Besar Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, dan Total Pengaruh Koefisien Jalur.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Konsep Kepuasan Pelanggan	20
Gambar 2. 2 Manfaat Kepuasan Pelanggan	21
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran	43
Gambar 3. 1 Diagram Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	68
Gambar 3. 2 Besar Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, dan Total Pengaruh Koefisien Jalur	69
Gambar 4. 1 Bagan Struktur Organisasi di Titi Orchids.....	73
Gambar 5. 1 Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	100

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Identitas Responden
- Lampiran 3. Tabulasi Data Variabel Kualitas Produk (X_1)
- Lampiran 4. Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)
- Lampiran 5. Tabulasi Data Variabel Harga (X_3)
- Lampiran 6. Tabulasi Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)
- Lampiran 7. Tabulasi Data Variabel Loyalitas Pelanggan (X_3)
- Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_1)
- Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)
- Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_3)
- Lampiran 11. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)
- Lampiran 12. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)
- Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X_1)
- Lampiran 14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)
- Lampiran 15. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X_3)
- Lampiran 16. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)
- Lampiran 17. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Z)
- Lampiran 18. Analisis *Path* Model 1
- Lampiran 19. Analisis *Path* Model 2
- Lampiran 20. Tabel F_{hitung}
- Lampiran 21. Tabel t_{hitung}
- Lampiran 22. Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 23. Dokumentasi Penelitian